

Chargé(e) qualité et process H/F

Informations générales



Entité

Au sein du groupe Action Logement, l'Association Pour l'Accès aux Garanties Locatives (APAGL) répond à une exigence d'utilité sociale dans un contexte locatif difficile. Depuis 2016, elle pilote la garantie Visale qui permet à un large public, notamment les jeunes et les salariés en mobilité, d'accéder à un logement. Ce dispositif de cautionnement locatif, gratuit et entièrement digitalisé, garantit également les propriétaires privés contre les risques d'impayés et de dégradation de leur bien.

Référence

2025-14948

Fonction

Prêts et Aides

Description du poste

Intitulé du poste

Chargé(e) qualité et process H/F

Type de contrat

Contrat à durée indéterminée

Description de la mission

La mission du Centre de Ressources APAGL est d'être l'interface avec les utilisateurs ALS dans le cadre du parcours Visale en Front Office et en BackOffice. Il contribue à la fluidification du parcours utilisateur en proposant toutes évolutions utiles (évolution des règles de gestion, évolution du parcours SI) et en fournissant toutes réponses utiles sur la Garantie locative VISALE. En outre le Centre de Ressources veille à la formation continue des équipes de gestion.

Missions en lien avec le Centre de Ressources

Missions principales

- Gestion de messageries Visale :
 - Analyser, orienter et répondre aux différents messages recensés sur plusieurs boîtes mails générant des contacts avec les internautes Visale et/ou les gestionnaires ALS.
 - Proposer toutes améliorations à la gestion de ces traitements et sur l'évolution des procédures de gestion afin de fluidifier les échanges et contribuer à améliorer la performance de gestion du dispositif Visale et son pilotage.
- Contribuer à la rédaction de fiches de gestion, modes opératoires, guides utilisateurs... .

· Participer à des revues de dossier afin de vérifier la bonne appropriation des règles de gestion par les équipes de gestion Action Logement Services.

Autres missions

· Participer à des travaux transverses : mise à jour des outils de formation/information, participation à des groupes de travail, réflexions sur les améliorations fonctionnelles de l'outil VISALE, etc.

· Participer aux actions de formation continue vers les équipes de gestion Action Logement Services.

Mission en lien avec le Secrétariat Général

En lien avec la Référente communication APAGL et le Secrétaire Général, apporter un appui à certains travaux et actions de communication de l'APAGL, en particulier pour Visale (gestion de messages Réseaux Sociaux, contacts mails, e-mailing).

Profil

Diplômé d'un Bac + 3, minimum, profil juridique apprécié

Expérience professionnelle de 3/5 ans minimum

Connaissances

- Bonne maîtrise de la messagerie Outlook
- Bonne maîtrise des outils office
- Polyvalence, esprit d'équipe, goût de la qualité dans le service apporté. Curiosité, autonomie, rigueur, sens de l'organisation, sens de l'écoute.

Localisation du poste

Localisation du poste

France, Nouvelle-Aquitaine, 33 - Gironde

Lieu

26 rue des Maraîchers - 33000 Bordeaux 

Critères candidat

Niveau d'études min. requis

BAC + 3 (Licence, Prépa)

Spécialisation du diplôme

Juridique/Droit